



Convención comercial **FNA**

Juntos **hacemos realidad** el hogar de los colombianos



ACTIVIDADES COMERCIALES Y PQR

GERENCIA PQR



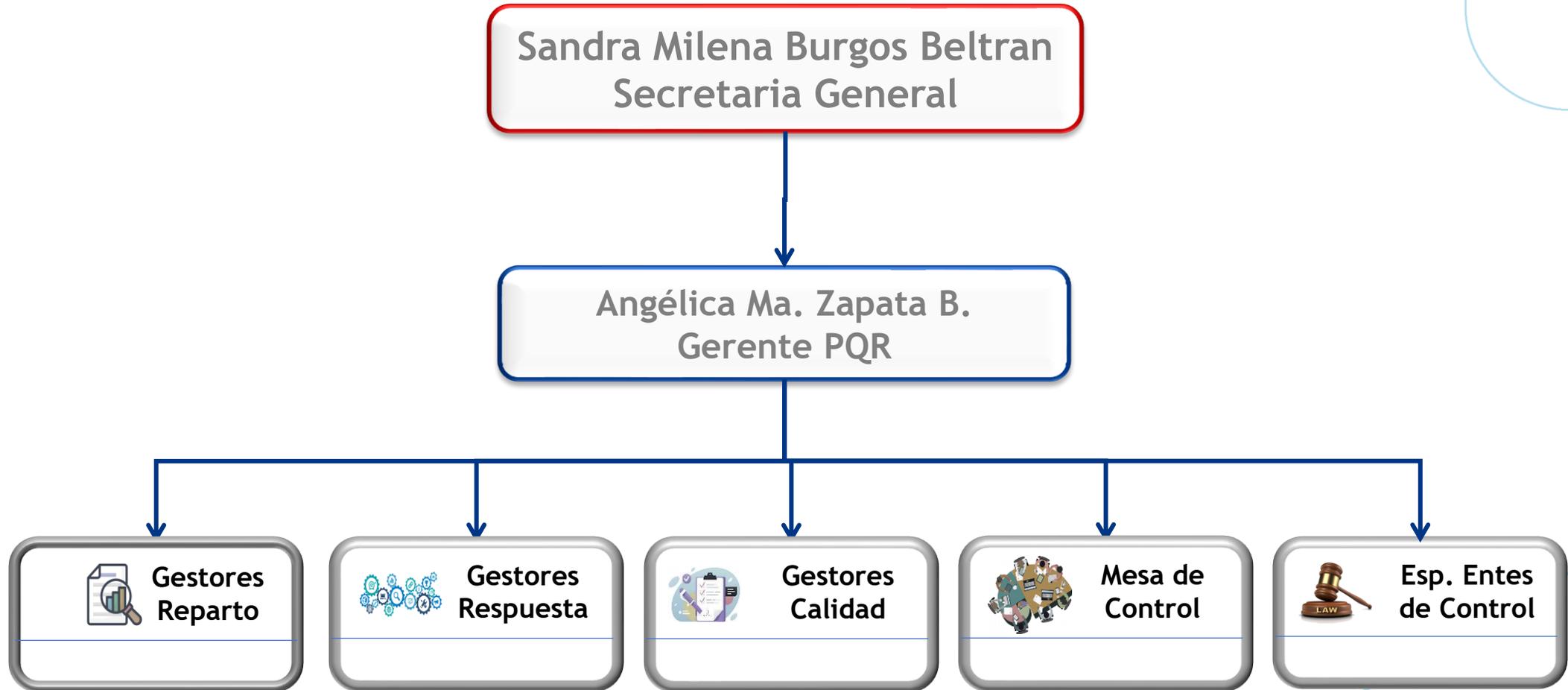
Veremos

-  1. ¿Quiénes somos, qué hacemos?
-  2. Generalidades de PQR
-  3. ¿ Hay relación ?
-  4. Algunas cifras
-  5. Impactos en la gestión
-  6. ¿Cómo articulamos acciones?



¿QUIENES SOMOS?

ORGANIGRAMA PQR



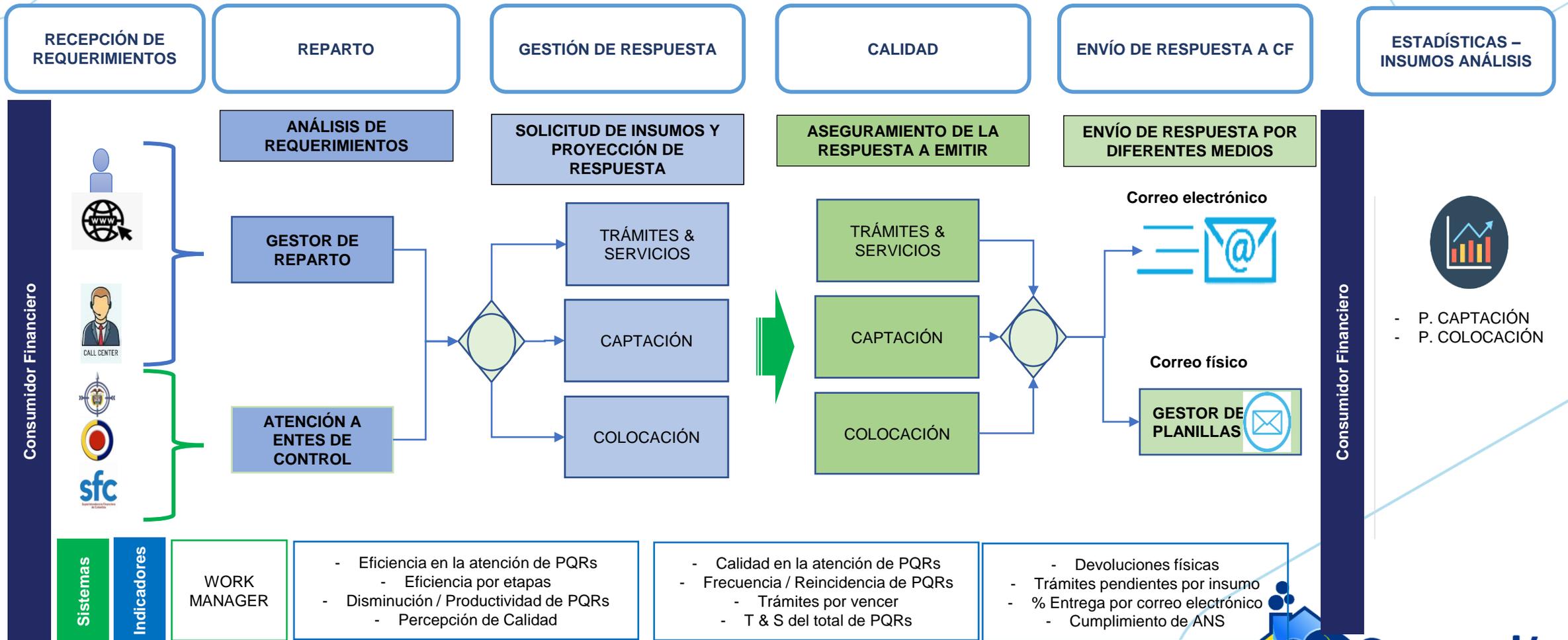
OBJETIVO DE LA GERENCIA PQR

Asegurar la gestión de las PQR's recibidas a través de los canales de atención del FNA y entes de control, **monitoreando la efectividad y oportunidad de sus respuestas**, identificando las causas que afectan a los peticionarios para **definir planes de acción con las áreas involucradas**, que conlleven a determinar la causa raíz de las mismas procurando su **disminución**.



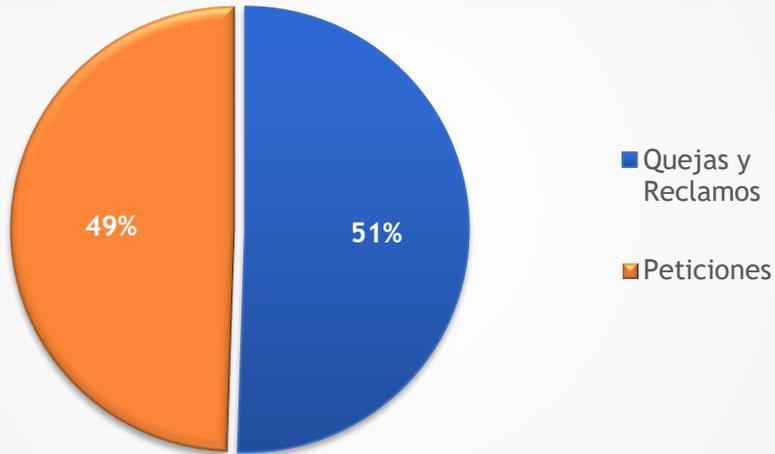
¿CÓMO LO HACEMOS?

MACRO PROCESO PQR



GENERALIDADES DE LA GESTIÓN

COMPOSICIÓN TIPO DE TRÁMITE

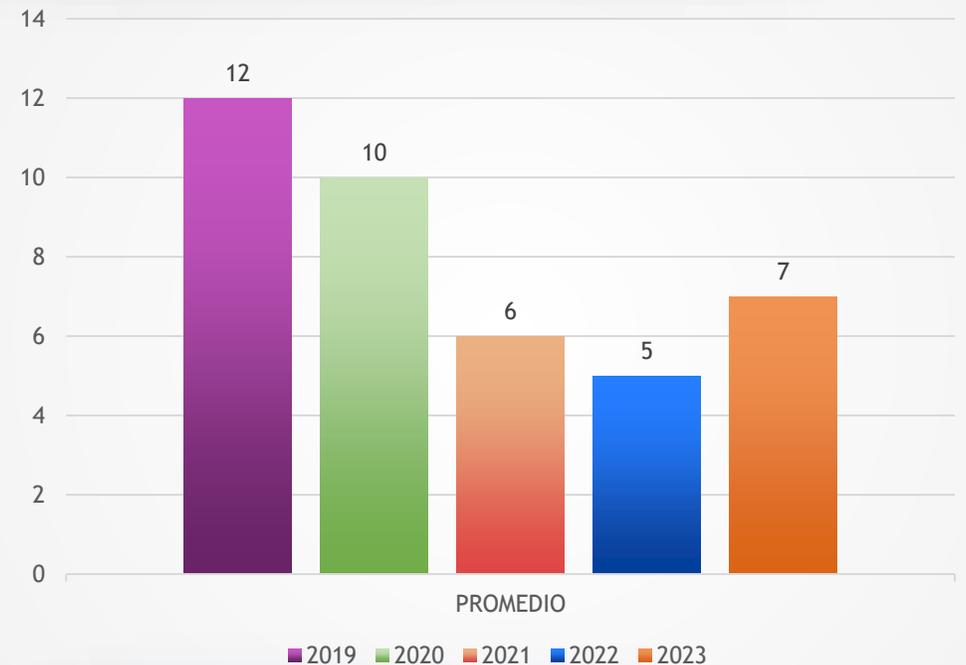


PRODUCTIVIDAD

	PROMEDIO			
Año	2020	2021	2022	2023
%	90%	97%	95%	106%

Incremento 11% 2023 vs 2022

TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN



2023 corresponde Ene- Ago

ACTIVIDADES COMERCIALES Y PQR

¿Hay Relación?...

ACTIVIDADES COMERCIALES Y PQR

Sí..

- ✓ Acompañamiento al Cliente
- ✓ Claridad sobre los trámites y procesos
- ✓ Sensibilización hacia el cliente
- ✓ Conocimiento de los procesos

ALGUNAS CIFRAS EN PUNTOS DE ATENCIÓN

2786

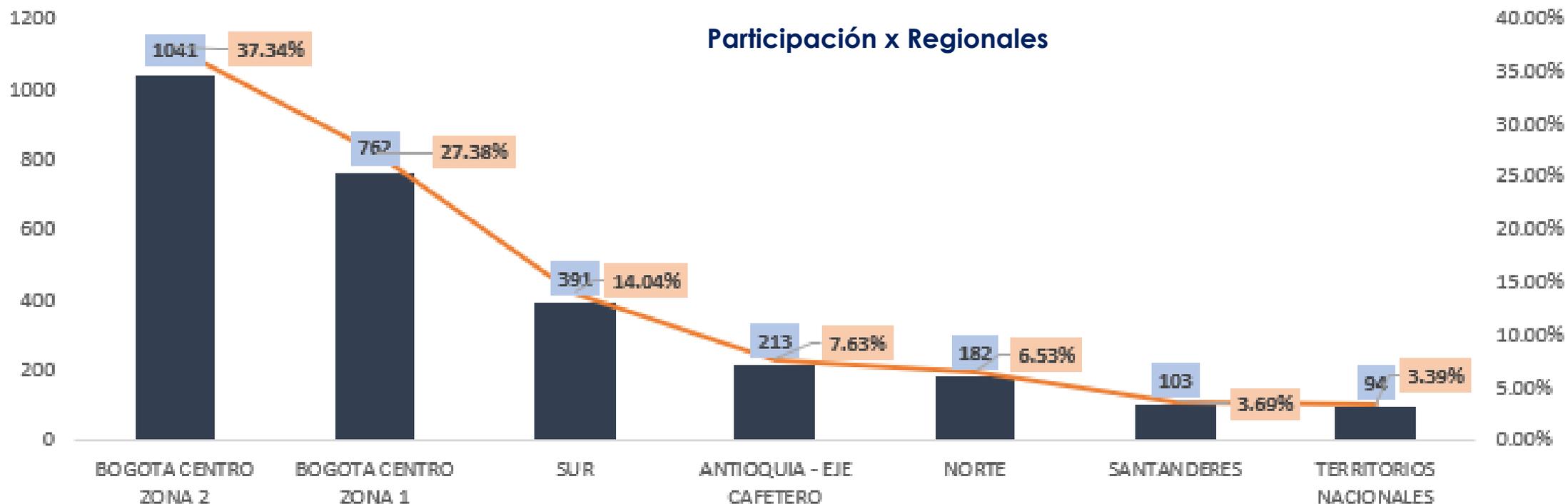
PQR Jul - Ago

JUN 740 – JUL 1127- AGO 919

**148 – 5%
Quejas**

**1203 – 43%
Reclamos**

**1435 – 52%
Trámites**



ALGUNAS CIFRAS EN PUNTOS DE ATENCIÓN

Quejas

148 – 5%

Reclamos

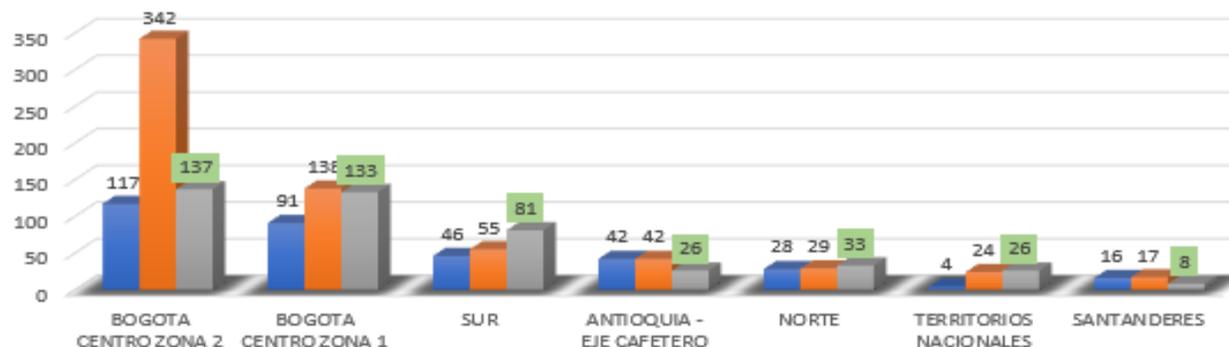
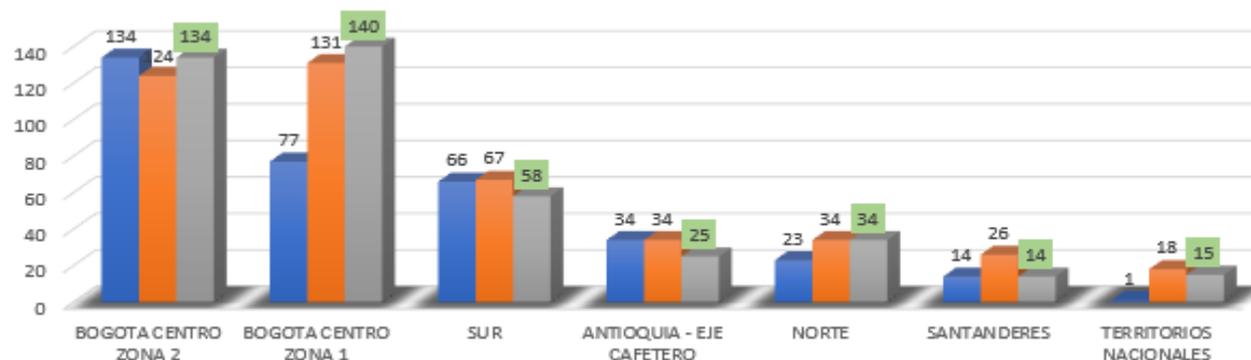
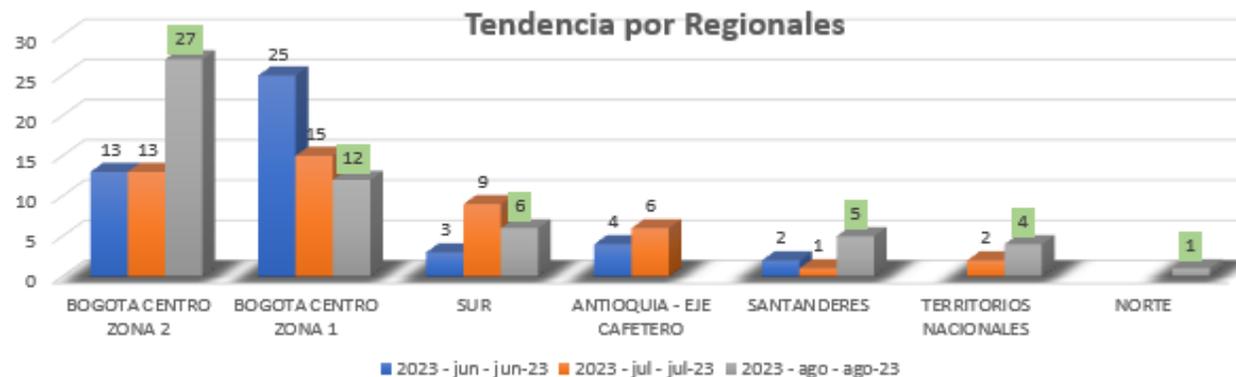
1203 – 43%

Peticiones

1435 – 52%

2786

PQR Jul - Ago



PRINCIPALES IMPACTOS



TIPOLOGÍAS

Quejas

148 – 5%

Reclamos

1203 – 43%

Peticiones

1435 – 52%

Inconformidad con la atención prestada en PA 96%

Inconformidad

con aplicación de pagos	16%
con retiro de cesantías	15%
estado con crédito desembolsado	14%
con gestión de cobro	10%

Solicitud

acerca de cartera	16%
acerca de cobranza	15%
acerca de cuentas	14%
certificaciones	10%

2786

PQR Jul - Ago

PARA REFLEXIONAR...

Inconformidad con la atención prestada en puntos de atención:

ALGUNAS FRASES QUE ESCRIBEN NUESTROS CLIENTES

“Tenía una cita a las 9:30am en el punto llego allí y me indican que no tengo ningún turno asignado, indique que si lo había tomado que si me podían atender indican que es necesario con turno, me dan un turno para dentro de 1 hora esta lloviendo tengo una lesión y tengo que esperar todo este tiempo por fuera de la oficina ya que no me dejaron ingresar”

“Quiero a través de este medio colocar una pqr ya que me agendaron el dia sábado 5 de agosto a las 8:00 am, pero la oficina la abren a las 9:00 am, me parece una falta de respeto hacer esperar a los usuarios más de una hora, por que cuando ingreso no me atienden de forma inmediata”

“Para que me atendieran tuve que ir tres veces, por que el primer momento de verdad que uno tiene con el FNA es con el celador quien revisa documentos, y autoriza o no la entrada puesto que atienden a puerta cerrada y por dar información mala o parcial de parte del celador, es que tuve que ir dos veces la semana pasada y la tercera esta semana.”

PARA REFLEXIONAR...

Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial

Año/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Consolidado Ene- Sept
2022	62	66	95	84	110	118	97	121	137	890
2023	114	151	140	153	270	282	244	233	230	1,817
Var. 2022-2023	84%	129%	47%	82%	145%	139%	152%	93%	68%	104%

- Se presenta un aumento del 104% en el consolidado de enero a septiembre del 2023 vs el mismo periodo del año anterior, este aumento equivale a 927 mas casos en el año 2023 .
- Para los meses de mayo a julio se presentó el pico de variación más alto del año con un promedio de incremento de 145% , al compararlo con los mismos meses del año anterior .

ALGUNAS FRASES QUE ESCRIBEN NUESTROS CLIENTES

“Informo que en ningún momento me indicaron el estado del trámite lo cual no estoy de acuerdo ya que como usuarios aspiramos al seguimiento e información oportuna de cada tramite”

“La presente es para solicitar reestudio del Caso Tramite, donde solicito junto con mi esposa un préstamo para vivienda el cual fue rechazado, a sabiendas que cuento con un monto preaprobado previamente”

“Solicito información de manera específica y objetiva, cuáles fueron los documentos que presentaron inconsistencia”

SI HAY UN IMPACTO...

Qué podemos hacer para...

- ✓ Acompañar al Cliente durante todo el proceso de su trámite
- ✓ Conocer los procesos, en pro de la ayuda al cliente
- ✓ Sensibilizarnos con la importancia del cliente en nuestra labor
- ✓ Buscar un canal que apoye la labor comercial para comunicarse con el cliente

APRECIADO EQUIPO COMERCIAL

¿Cómo podemos articular acciones que permitan informar al cliente el estado de sus trámites y así mitigar el volumen de PQR, actuando de forma proactiva?



Convención comercial **FNA**

Juntos **hacemos realidad** el hogar de los colombianos

Gracias